



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

معهد التكنولوجيا

قسم المناجمنت



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس مهني

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

من إعداد الطلبة: كروش أسماء - غياط خولة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2018/05/14 من طرف اللجنة:

أستاذ مساعد (أ) - جامعة قاصدي مرباح ورقلة / رئيسا	أ. دوادي غريب
أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مقرر و مشرفا	أ.د/ عطية العربي
أستاذ مساعد (ب) - جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مناقشا	أ/ لشهب الصادق

الموسم الجامعي: 2018/2017

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس مهني

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

من إعداد الطلبة: كروش أسماء - غياط خولة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2018/05/14 من طرف اللجنة:

أ/ دوادي غريب	أستاذ مساعد(أ) - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	/رئيسا
أ.د/ عطية العربي	أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	/مقررا و مشرفا
أ/ لشهب الصادق	أستاذ مساعد (ب) - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	/ مناقشا

الموسم الجامعي: 2018/2017

الأقارب

أنشدت بلسان الحال قائلا أن الهدايا على مقدار مهديها, فلو كنت أهدي لوالديا قيمتهم لأهديت لهم الأرض وما فيها (أمي وأبي)

والى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم قلبي إلى من عاشوا معي الحياة بجلوها ومرها (إخوتي, وجميع الأقارب)

إلى كل الأصدقاء والأحباب كل باسمه.....والى كل من ذكره قلبي ونسبه قلبي

إليكم جميعا اهدي هذا العمل

الأقارب

الأولاد

"ربي اشرح لي صدري ويسر لي أمري وأحلل العقدة من لساني يفقه قولي"

إلى من قال فيهما الله " ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولاً كريماً" صدق الله العظيم.

إلى التي حملتني وهن على وهن وبكت من اجلي في صمت إلى التي أهدتني الحياة التعب والحرمان فأهدتني الدفء والحنان إليك

بأغلى شيء في الوجود إليك حبيبي خفضك الله.... " أمي الغالية"

إلى الذي كان له الفضل في تربيتي وتعليمي فكابد الشدائد وكان عرق جبينه منير دري فتناقلت دموعي حيرة في الرد إلى من

تشرفت بحمل اسمه..... " أبي بلسم جروحي" رحمه الله واسكنه فسيح جنانه.

إلى من حملنا رحم واحد فكانوا سند لي في الحياة وتقاسمنا الحياة بجلوها ومرها..... إخوتي حفظهم الله

شهرة زاد- مالكية- كمال- أنيسة- سمير- فاطمة- ليلى- أم الخير- ميمونة- يوسف- مريم- حليلة- أحمد جاسر

إلى زوجات إخوتي "مسعودة وسهيلة" وكل أولاد إخوتي حفظهم الله.

إلى أعمامي وعماتي وأخوالي وخالاتي وأولادهم كل باسمه.

إلى صديقتي الغالية والعزيزة على قلبي أكثر من صديقتي....."رجاء"

إلى كل أصدقائي وأخص بالذكر من شاركوني في الحياة الجامعية بجلوها ومرها وسيبقون ذكره جميلة في مخيلتي..... نسيمة-رندة

- مسعودة - لينده - نسرین - حياة - رونق - صبرينة - لطيفة - الغالية - فاطنة - حليلة

إلى من تعبت وتقاسمت معي عنان هذا العمل الأخت: خولة غياط.

إلى كل طلبة الدفعة

إلى كل من ساعدني ولو بكلمة لإتمام هذه المذكرة ، إلى كل من هم في ذاكرتي ولم تسعهم مذكري

اهدي عملي هذا

الأولاد

شكر وتقدير

قال الله تعالى: "ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه"

الأحقاف الآية 15

صدق الله العظيم

نشكر الله عز وجل ونحمده الذي من علينا بالتوفيق وما كنا لتتوفق لولا أن وفقنا الله.

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل "الأستاذ عطية العربي" الذي أشرف على هذا البحث المتواضع ومنحه من وقته الكثير جزاه الله خيرا.

كما نشكر لجنة المناقشة لفضلهم لقراءة وتقييم هذه المذكرة

ونتقدم بالشكر لكل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد

كروش أسماء و غياط خولة



ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، وللإجابة على إشكالية البحث واختبار الفرضيات تم الاعتماد على الاستبيان الذي تم توزيعه على 80 موظفا عشوائيا من أصل 20500 موظفا ، حيث تم الاعتماد على 33 استبيان، كما تم الاعتماد في تحليل بيانات الاستبانة على برنامج التحليل الوصفي SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية.
- وجود تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح وفقا لمتغير الفئة الوظيفية.
- تسعى جامعة قاصدي مرباح إلى العمل على تحسين أداء الموارد البشرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالشكل الأمثل.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال - تحسين الأداء - الموارد البشرية

SOMMER:

The aim of study was to final out the impact of the use of information and comminication technology (TCT) in improring . the performance of human resoure ma nagment at Kasdi M erbah university_ Ourgla _Algeria and answer the problem of research and hypotheses the questionnaire was distubouted to 80 randon emppo years out of 20500 employees 33 questionnaires were adopted the analyde of the questionnaire data was also based on the analysis program the study found the followinge results :

- Ther is a relation between the use of information and communication technology and the performance of human resaurce mangment this confirms that the university of Ouargla recognizes this impor tance in older to impor the perfotmance of human resource.
- There is a differnce in the impact of the use of information and communication technology and the performance of human resources at the university of Ouargla for the fonctional category variable.
- The university of Ouargla seeks to improve the performance of human resources ysinge information technology and communicatiion in an optimal manner.

***the key words :** information and comminication technology / performance amelioration / human resourses.

قائمة المحتويات

الصفحات	العناوين
I	الإهداء
III	شكر وتقدير
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
VIII	قائمة المختصرات
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية
7	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول إدارة الموارد البشرية
10	المبحث الثالث: تحسين الأداء
15	المبحث الرابع: واقع الدراسات السابقة من الدراسة الحالية
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: الإطار النظري لجامعة قاصدي مرباح
28	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
30	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
41	خلاصة الفصل
43	الخاتمة
46	قائمة المراجع
48	الملاحق
56	فهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان	الرقم
17	يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	01
30	يوضح معاملات الثبات لجامعة قاصدي مرياح ورقلة باستخدام طريقة ألفا كرومباخ	02
31	يوضح نتائج معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية وأبعادها	03
33	يوضح نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب متغير الجنس	04
34	يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب متغير العمر	05
35	يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب متغير المستوى التعليمي	06
36	يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب متغير الأقدمية	07
37	يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب متغير الفئة الوظيفية	08
39	يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب متغير عدد الدورات التدريبية	09

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان	الرقم
8	يوضح وظائف إدارة الموارد البشرية	01
11	لإطار العام لمكونات الأداء	02
23	الهيكل التنظيمي لجامعة قاصدي مرياح ورقلة	03
31	دائرة نسبية توضح معامل الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية	04
33	مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير الجنس	05
35	مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير العمر	06
36	مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير المستوى التعليمي	07
37	مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير الأقدمية	08
38	مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير الفئة الوظيفية	09
39	مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير الدورات التدريبية	10

قائمة المختصرات

الاختصار	الدلالة
TI	تكنولوجيا المعلومات
TC	تكنولوجيا الاتصال
TIC	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
GRH	إدارة الموارد البشرية

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان	الرقم
48	يوضح شكل الاستبيان وما يحتويه من فقرات وانتمائه للبعد	01
55	الهيكل التنظيمي للجامعة	02

مقدمة

أصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكل جديد من المنافسة لم يعرف من قبل حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والثقافية والاجتماعية، بالإضافة إلى استخدام الحاسوب الذي غزى على مختلف مجالات ونشاطات المورد البشري إلى غير ذلك من تقنيات الاتصال المختلفة. ولطالما كانت المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة تلك الأداة الأساسية في تطوير وتعزيز قوة أي اقتصاد كان، لذلك اوجب عليها تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الجديدة كأداة لتحسين القدرات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات وكذلك تطوير الأداء البشري.

وكتنتيجة حتمية للتغير في واقع جديد لما بعد الصناعة يطلق عليه العالم الافتراضي كانت المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات مجبرة على ذلك من خلال إتباع سياسة التجديد وأتمتة الأجهزة والإدارات وكافة الخدمات دون إغفالها عن تأهيل موردها البشري أي التكنولوجيا الجديدة والمورد البشري المؤهل كونهما المحرك الأساسي لكل مؤسسة لما لهما من دور جلي في دعم قدراتها لاتخاذ القرارات السليمة والرشيده وتعظيم مخرجاتها، لضمان استمراريتها وتحقيق أهدافها الموجودة في ظل الإستراتيجية الكلية لها.

مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي :

ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية؟

من خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جامعة قاصدي مرياح ؟
- ما هو واقع أداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرياح ؟
- هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أداء الموارد البشرية ؟
- هل توجد فروق في اتجاهات العاملين في جامعة قاصدي مرياح نحو أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزي لخصائصهم الديمغرافية والوظيفية ؟

2- الفرضيات

وكإجابات مبدئية للأسئلة المطروحة وضعنا مجموعة من الفرضيات التي سنحاول خلال دراستنا التحقق من مدى صحتها أو خطئها وهي كما يلي :

الفرضية الرئيسية الأولى:

1-2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية.

وتتفرع عن هذه الفرضية للفرضيات التالية:

1-1-2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرامج وأداء الموارد البشرية.

2-1-2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وأداء الموارد البشرية.

3-1-2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية.

4-1-2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وأداء الموارد البشرية.

5-1-2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال وأداء الموارد البشرية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

2-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، عدد الدورات التدريبية).

وتتفرع عن هذه الفرضية للفرضيات التالية:

1-2-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزى للجنس.

2-2-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزى للسن.

2-2-3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزي للمستوى التعليمي.

2-2-4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزي للخبرة المهنية.

2-2-5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزي للمركز الوظيفي.

2-2-6 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية تعزي لعدد الدورات التدريبية.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- الاهتمام الكبير بالموارد البشرية باعتبارها المحدد الأساسي لأداء المؤسسة؛
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث أن المعلومات والمعرفة تمثل عصب المنظمات الحديثة في سعيها للتكيف مع متطلبات العصر؛
- إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية؛
- إلقاء الضوء على مفهوم الأداء وأهميته بالنسبة للأجهزة الحكومية .

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستويات ومجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في جامعة قاصدي مرباح؛
- التعرف على واقع أداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح؛
- دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح؛
- دراسة الفروق بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح.

5- مبررات اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار الموضوع انطلاقاً من مجموعة من العوامل نذكر منها:

- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، وتجنب العزلة والتخلف، عن مواكبة عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة؛
- توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات؛
- كون نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم مما دعانا لدراسته وربطه بأدوات العصر؛
- نظراً لدور الجامعات في التنمية الشاملة على العموم ورغبة منا في المساهمة ولو بشيء بسيط في المؤسسة التي قدمت لنا تكويننا ولا تزال جامعة قاصدي مرياح.

6- حدود الدراسة:

اقتصرت على دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرياح ورقلة من خلال موظفيها في الفترة الممتدة بين 22 فيفري 2018 إلى غاية 22 أفريل 2018.

7- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

7-1 أسلوب وأدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الميداني أما مصادر البيانات والمعلومات فهي:

- المسح المكتبي: جميع ما تيسر من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات الدراسة، فضلاً عن المقابلات الشخصية كونها أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات.
- الاستبانة: تعد المصدر الرئيسي للبيانات والمعلومات

7-2 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة قاصدي مرياح بمختلف فئاتهم الوظيفية والبالغ عددهم حوالي (20500) موظفاً و موظفة موزعين على 10 كليات ومعهدين ومديرية ومن بين هذا المجتمع تم اختيار عينة عشوائية البالغ عددها 33 موظفاً وموظفة وذلك بغية تعميم نتائج دراسة العينة على المجتمع والأجهزة الحكومية المشيلة لها.

8- صعوبات الدراسة:

- صعوبة في تجميع نسخ الاستبيان؛
- صعوبة في الحصول على المعلومات من المؤسسة.

9- هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين يحتويان على:

الفصل الأول: سنتعرض فيه للأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.

الفصل الثاني: سنتعرض فيه للدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور
تكنولوجيا المعلومات والاتصال في
تحسين أداء الموارد البشرية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

تمهيد:

إن التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يوحي ببساطته وسهولة تحديد مفهومه، في حين أنه يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظرا للتطور الذي يشهده بالرغم من أن التكنولوجيا كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتباره حديثا هو توسع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات.

وضمن هذا الفصل سنحاول التطرق في دراستنا إلى:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية.
- المبحث الثاني: إدارة الموارد البشرية.
- المبحث الثالث: تحسين الأداء.
- المبحث الرابع: واقع الدراسات السابقة من الدراسة الحالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

هو استخدام الآلات التكنولوجية والتقنية الحديثة للتخزين أو الاتصال ومعالجة البيانات والمعلومات ببراعة، وهي أساليب متطورة الحصول على معلومات بأشكال أكثر تطورا لإظهارها على رسم بياني وأشكال متنوعة وعرض تقديمي.¹

الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا الاتصال

هي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال وعرض البيانات.²

الفرع الثالث: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

التعريف الأول: هي مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الإعلام الآل، الانترنت والعمل التعاوني عن بعد، الإدارة الالكترونية للأنشطة وغيرها من الدعائم الالكترونية المساعدة في عمليات الاتصال.³

التعريف الثاني: هي مجموعة الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله إلى مختلف الجهات المعنية بالاعتماد على عدة مراحل انطلاقا من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم، التويب، التخزين، الترميز، والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسب.⁴

¹ محمد ابو عون، دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية، طنجة-المملكة المغربية ابريل 2009، ص113.

² حورية بولعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة 2008، ص15.

³ زرزرا العياشي وغياض كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص30.

⁴ محياوي الهام ويوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي للجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة 1، العدد السادس، ص323.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل فيما يلي:

❖ **الأجهزة: hardware** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المادية المتمثلة في الحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.

❖ **البرمجيات: software** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات البرمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب، استرجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.

❖ **الشبكات: networks** هي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم. وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل توفير الاتصال بين الأشخاص ووصول المعلومات عن بعد، التجارة الإلكترونية وغيرها.¹

المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل في ما يلي:

- ✓ الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز؛
- ✓ إيجاد فرص جديدة للعمل؛
- ✓ الاستفادة من مزايا وتقنيات الاتصال الحديثة؛
- ✓ الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان أو المكان؛
- ✓ تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية؛
- ✓ تتيح للمؤسسة إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جداً من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها؛
- ✓ إدارة أكثر فعالية للمورد البشري والزبائن؛
- ✓ تحسين الإنتاج والتحكم في التكاليف.

¹ توامي يعقوب، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة 2013، ص6_7.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

ثانيا: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل فيما يلي:

- ✓ إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛
- ✓ أمن المعلومات؛
- ✓ سرعة تطوير النظام؛
- ✓ القدرة على التغيير والتعديل؛
- ✓ قدرة تحمل أعمال إضافية؛
- ✓ إمكانية تكبير الإمكانيات؛
- ✓ الجهود اللازم للحفاظ على النظام؛
- ✓ ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.¹

المطلب الرابع: مزايا ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العديد من المنظمات أدى إلى تحقيق العديد من المزايا تتمثل فيما يلي:

- ❖ **زيادة المبيعات والإرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، و يترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ❖ **الحصول على مزايا تنافسية:** تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.
- ❖ **تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية وكذلك استخدام الحسابات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب .

¹ زرار العياشي وغياذ كريمة، مرجع سبق ذكره، ص35،32.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

❖ **تحسين الجودة:** إن أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها وعليه فإن هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لمهندسين آخرين.

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة قيما بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى الكترونيا كإصدار أوامر الكترونية للمورد، ثم تتم إجراء الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.¹

بالإضافة إلى ما سبق فهناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال وتمثل فيما يلي:

- ✓ تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية؛
- ✓ زيادة القدرة على خلق الإبداع والابتكار؛
- ✓ مواجهة التهديدات الخارجية؛
- ✓ توفير المعلومات المناسبة وفي الوقت المناسب؛
- ✓ دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار؛
- ✓ تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنشأة؛
- ✓ صياغة وتنفيذ استراتيجيات المنظمة.

ثانيا: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتمثل فيما يلي:

- ✓ جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات؛
- ✓ تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات والمعلومات؛
- ✓ إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كتابة أو صوت أو صورة؛
- ✓ تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها؛

¹ بلقيوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة قسنطينة 2013، ص 135-136.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

- ✓ تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لانجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر؛
- ✓ إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الايميل الالكتروني والرسائل الصوتية وغيرها.¹

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول إدارة الموارد البشرية

المطلب الأول: تعريف إدارة الموارد البشرية

التعريف الأول: هي الإدارة التي تنتج عنها سلسلة القرارات الخاصة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فاعلية المنظمة والعاملين. أو هي العملية الخاصة باستقطاب الأفراد وتطويرهم والحفاظة عليهم في إطار تحقيق أهداف المنظمة.²

التعريف الثاني: هي إحدى الوظائف الهامة في المؤسسة التي تختص في استخدام المورد البشري وفق قواعد وأسس حديثة بأكبر قدر من الكفاءة والفعالية.³

المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية

وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

- ❖ **تخطيط الموارد البشرية:** ويتعلق هذا النشاط في تحديد الاحتياجات المطلوبة من القوى العاملة في المنظمة بالكم والنوع وفقاً لطبيعة النشاطات المراد إنجازها في المنظمة.
- ❖ **تحليل وتصنيف وتوصيف الوظائف:** ويرتبط هذا النشاط بتحليل الوظائف وتصنيفها وتوصيفها وتحديد الواجبات والمسؤوليات المناطة بكل مستوى وظيفي معين في المنظمة.
- ❖ **نظام الاختيار والتعيين:** ويرتبط هذا النشاط بتحديد سبل الاختيار والتعيين للموظفين من خلال إجراء عمليات التعيين والاختيار والمقابلات والشروط اللازمة لذلك.
- ❖ **تصميم نظام الأجور والحوافز:** ويتم من خلال ذلك تصميم أنظمة الأجور المتعلقة بكل مستوى وظيفي معين، إضافة لتحديد الحوافز المادية والمعنوية على المستوى الفردي أو الجماعي للعاملين في المنظمة وفقاً للأداء المناط بهم.

¹ توامي يعقوب، مرجع سبق ذكره، ص8.

² محمد جاسم الشعبان و محمد صالح الابعش، إدارة الموارد البشرية، دار الرضوان للنشر والتوزيع-عمان، الطبعة الأولى 2014، ص36.

³ عمارة كهينة، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة العقيد آكلي محند والحاج- البويرة 2015، ص33.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

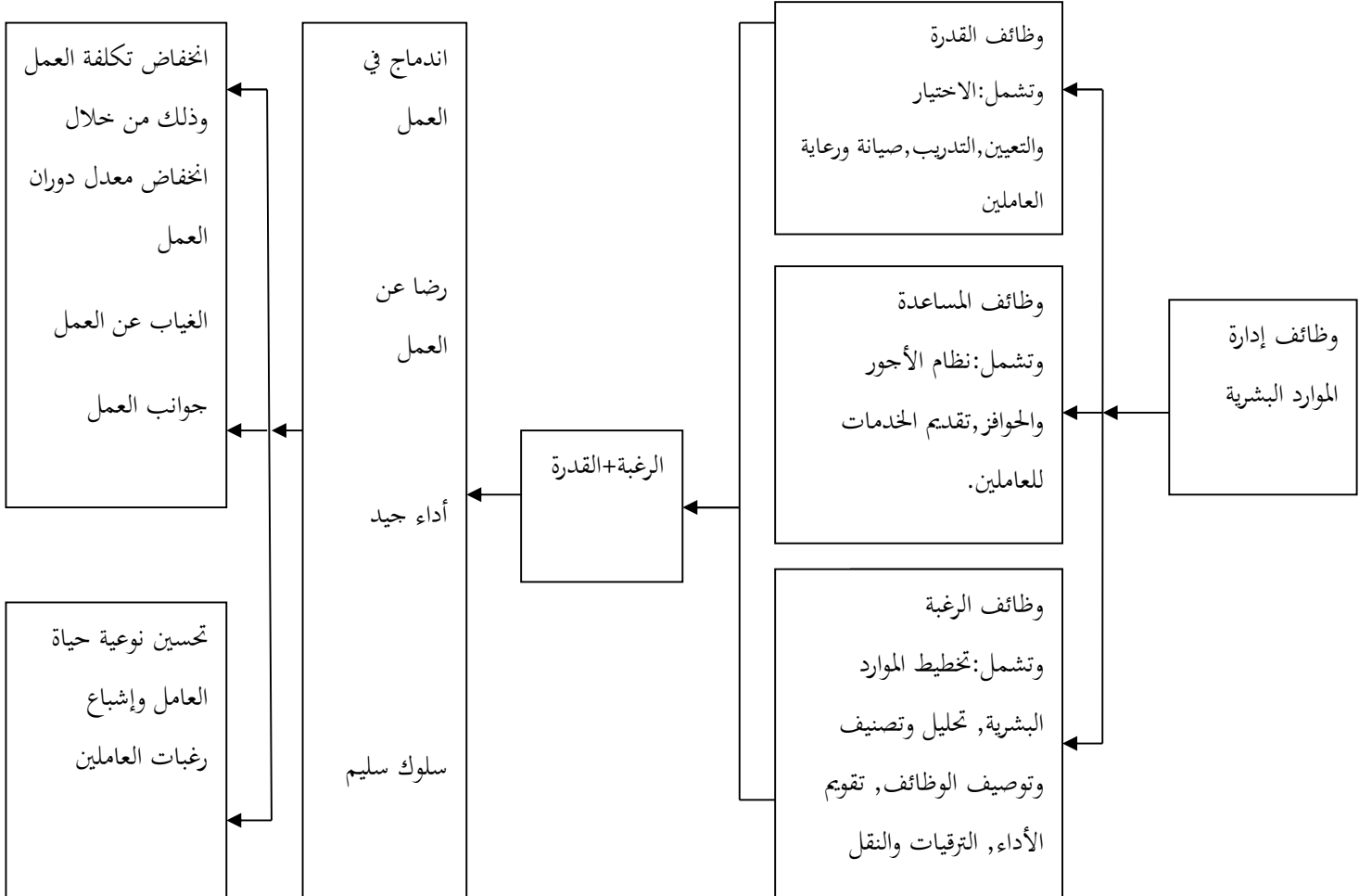
الموارد البشرية

- ❖ إعداد خطة التدريب: ويتم من خلال ذلك السعي باستمرار نحو تحسين وتطوير المهارات لدى الأفراد العاملين في المنظمة من خلال وضع البرامج التدريبية والتطويرية الملائمة لهم.
- ❖ تصميم نظام تقويم الأداء: ويتم وفق ذلك وضع ضوابط إدارية وتنظيمية لتقويم الأداء المنجز للعاملين وفق قواعد وثوابت تنظم من خلالها أسلوب العدالة والمساواة في التقويم العام للأداء الفردي أو الجماعي للعاملين لديها.
- ❖ وضع نظام الترقيات والنقل: وتقوم هذه المهمة بوضع الضوابط للترقيات والنقل للعاملين في المنظمة.
- ❖ صيانة ورعاية العاملين: وتتم هذه الوظيفة بالقيام بوضع ضوابط نظم السلامة المهنية والصناعية والرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين في المنظمة.
- ❖ تقديم الخدمات للعاملين: تتم هذه الوظيفة بوضع ضوابط تقديم الخدمات الاجتماعية والثقافية والترفيهية وكافة التسهيلات التي تساهم في تحسين أجواء العلاقات السائدة بالعمل من الثقة والمودة والإحفاء وغيرها من الضوابط ذات الأهمية في خلق الولاء والانتماء للمنظمة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

الشكل رقم 1.1: يوضح وظائف إدارة الموارد البشرية



المصدر: محمد عبده حافظ، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، ص24.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف إدارة الموارد البشرية

أولاً: أهمية إدارة الموارد البشرية

وتكمن هذه الأهمية في:

- ✓ اهتمامها بالأفراد باعتبارهم الموارد الرئيسية في المنظمة ؛
- ✓ تنمية دور العنصر البشري في المنظمة لزيادة فعاليته وتأثيرها على حياة الفرد والمنظمة وكذلك المجتمع؛
- ✓ تضع الخطط التدريبية المناسبة للعاملين؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

- ✓ العنصر البشري هو المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي فهو المسؤول عن مستوى الأداء باعتباره المحرك والعامل المشترك في تحريك القدرات والإمكانيات المادية في المجتمع؛
- ✓ تعنى بمشاكل الموظفين وتجد الحلول العملية والناجعة لها؛
- ✓ تنافسية المنظمة تنبع من كفاءة وفعالية مواردها البشرية.¹

ثانياً: أهداف إدارة الموارد البشرية

وتتمثل في:

- ✓ الحصول على الأفراد الأكفاء للعمل في مختلف الوظائف من أجل إنتاج السلع أو الخدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف؛
- ✓ وضع نظام حوافز فعال ومشجع؛
- ✓ تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات التكنولوجية والإدارية في البيئة؛
- ✓ استقطاب المؤهلين طالبي الوظيفة وترغيبهم بالانضمام إلى العاملين فيها؛
- ✓ إيجاد ظروف عمل جيدة تمكن العاملين من أداء عملهم بصورة جيدة تزيد من إنتاجيتهم ومكاسبهم المادية؛
- ✓ الحفاظ على العاملين الجدد للبقاء في المنظمة.²

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية

تواجه إدارة الموارد البشرية الكثير من التحديات وخاصة في ظل تطور أهداف وعمليات إدارة الموارد البشرية وتعقد عملياتها ومن أهم تلك التحديات :

- ✓ التطور التكنولوجي الذي استتبع إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والبناء التنظيمي للمؤسسات؛
- ✓ التنوع الثقافي والذي يعود إلى الفروقات المدركة بين العاملين من حيث العمر، والتخصص في العمل، المهنة، والجنس وغير ذلك؛
- ✓ الظروف الاقتصادية السائدة من رواج أو كساد؛

¹ مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص26.

بن عنتر عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع-الأردن، الطبعة الأولى 2010، ص25.

² محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الابعج، مرجع سابق، ص45.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

- ✓ منح العاملين امتيازات لم تكن موجودة سابقا كالتأمين الصحي ورعاية الأطفال والمساعدات التعليمية، مما أثر على زيادة تكلفة العاملين؛
- ✓ نشر المعرفة والابتكار، وهو ما يتطلب ضرورة توزيع ونشر المعارف والأفكار المبتكرة بين الفروع المختلفة للمؤسسة بغض النظر عن منشأها أو مصدرها؛
- ✓ انتشار تطبيق إدارة الجودة الشاملة بعد منتصف القرن العشرين، وما صاحب ذلك من ظهور مفاهيم جديدة كاندماج العاملين، وتمكين العاملين، وأداء العمل الصحيح من المرة الأولى؛
- ✓ ضرورة وضع إستراتيجية إدارة الموارد البشرية والتي تعد جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجية المؤسسة؛
- ✓ الازدياد المضطر في إعداد العاملين في المؤسسات نتيجة لأكبر حجم المؤسسات و بروز الشركات المتعددة الجنسيات؛
- ✓ تطور وسائل الاستقطاب والاختيار والتعيين وخاصة بعد انتشار استخدام الانترنت في عقد الامتحانات وإجراء المقابلات.¹

المبحث الثالث: تحسين الأداء

المطلب الأول: مفهوم الأداء وعناصره

أولاً: مفهوم الأداء

الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. ويمكن القول بأن الأداء هو سلوك يساهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب.²

ثانياً: عناصر الأداء

تهدف دراسة مكونات الأداء عادة إلى تحديد ماهية الأنشطة التي يحتويها العمل حيث توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي :

❖ **المعرفة بمتطلبات العمل:** تشمل المهارات والمعارف الفنية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها أي ما يمتلكه الفرد من

خبرات عن العمل الذي يؤديه.

¹ عمارة كهينة، مرجع سبق ذكره، ص 41.

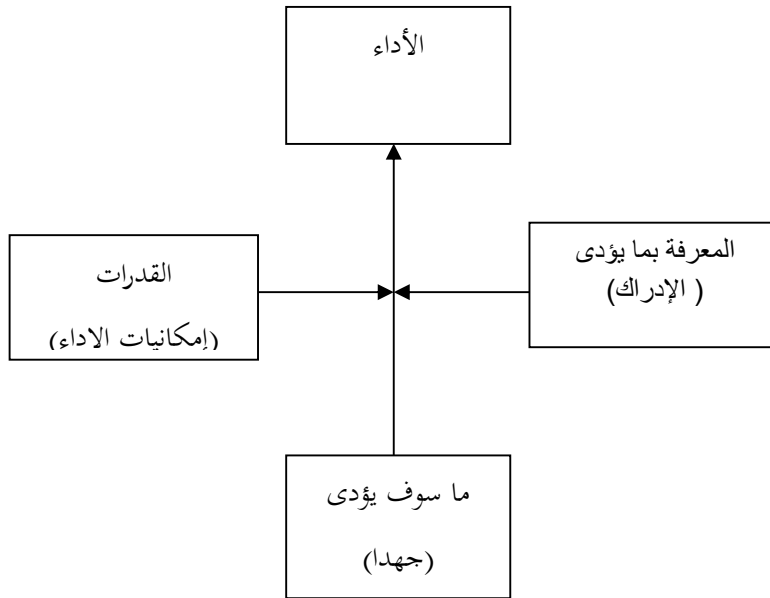
² باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة أبي بكر بالقائد-تمسان 2010، ص 49.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

- ❖ كمية العمل المنجز: يقصد به مقدار العمل الذي يستطيع العامل أن ينجزه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز، أي أنها تعبر عن الطاقة العقلية، الجسمية، والنفسية الذي يبذلها الفرد في منصب عمله خلال فترة زمنية معينة في أداء المهام.
- ❖ نوعية العمل: تشمل الدقة، النظام، الإتقان، التمكن الفني، و القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل واكتشاف الأخطاء.
- ❖ المثابرة والثوق: يدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وانجاز المهام في مواعيدها المحددة، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عملهم.¹

الشكل رقم 2.1 : الإطار العام لمكونات الأداء



المصدر: من إعداد الطالبتين

¹ عمارة كهينة، مرجع سبق ذكره، ص 48-49.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

المطلب الثاني: محددات الأداء

وتتمثل هذه المحددات في:

- ❖ **عوامل متعلقة بالعامل:** وتشمل على القدرة في الأداء الفعلي للعمل وتختلف الخصائص والسمات التي يتميز بها العامل عن غيره، والتي تتضمن المعرفة، التعليم، الأقدمية، الخصائص الديمغرافية، وكذا الاتجاهات والطموحات التي يسعى إلى إشباعها.
- ❖ **عوامل متعلقة بالوظيفة:** وهي على نحوين بعضها يتعلق بتصميم الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والتنظيم، وأخرى مرتبطة بانجاز العامل لوظيفته مثل الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الظروف الملائمة للعمل.
- ❖ **عوامل متعلقة بالمؤسسة:** عادة ما يطلق عليها بالعوامل الفنية باعتبار العامل يعمل في إطار جماعي وإدارة تحدد استراتيجيات خاصة بها ولها جوانب تؤثر على كفاءتها وأفرادها مثل نوعية الآلات، التقدم التكنولوجي والهيكلة التنظيمي وطرق وأساليب العمل وغيرها.
- ❖ **عوامل متعلقة بالبيئة:** وهي مختلف العوامل المتعلقة بالجو العام وتشير إلى الثقافة والقيم المشتركة بين الأفراد وما يعكس من انتماء الفرد للبيئة أو اعتباره أجنبيا عنها مثلا، وعموما هي عوامل المحيط الخارجي المؤثرة على العامل وأدائه لوظيفته.¹

المطلب الثالث: قياس فاعلية أداء الموارد البشرية

من المعروف في مجال الإدارة أن ما لا يمكن إدارته لا يمكن قياسه وهذا يطابق الواقع الفعلي الذي يؤكد بأن ما لا يمكن قياسه لا يمكن التحكم بإدارته أو تطويره، بالشكل الأمثل الذي يقود إلى تحقيق أفضل النتائج.

يمكن تلخيص الفوائد التي يحققها قياس أداء الموارد البشرية على النحو التالي:

- ✓ تمكين العاملين في مجال الموارد البشرية من مخاطبة الإدارة العليا بلغة الأعمال، حيث تتخذ القرارات استنادا إلى حقائق ثابتة أكثر من اعتمادها على المشاعر، والتقديرات الشخصية.
- ✓ تحول إدارة الموارد البشرية من إدارة النتائج غير الملموسة، إلى إدارة علمية ذات وزن كبير في المنظمة؛
- ✓ أصبحت القيمة المضافة إلى الموارد البشرية مرئية وواضحة وقادرة لتمكين دورها كشريك استراتيجي، وليس مركز تكلفة ومصاريف، ولقد أثبتت الدراسات تلازما قويا بين استخدام القياسات وتحقيق إدارة الموارد البشرية لأهدافها؛

¹ طواهري فاطمة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة وهران 2، 2015، ص52.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

✓ إن اكتساب مدير الموارد البشرية القدرة على التنبؤ بالأثر الإيجابي أو السلبي الذي يتولد نتيجة القياس مهم جدا، في عملية التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، وللمنظمة بشكل عام.¹

المطلب الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الموارد البشرية

الأقراص الصلبة (CD)(rom)، الحاسوب وكذلك الشبكات الداخلية، الإدارة الالكترونية للوثائق، كل هاته الأشياء والأدوات الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير في تحسين أداء المورد البشري وهذا ما سوف نتطرق إليه خلال هذا المطلب

أولا: دور التطبيقات المعلوماتية في زيادة الإنتاجية: إن أهم دور يناط إلى جهاز الحاسوب هو رفع الإنتاجية عن طريق عدة آليات منها :

- ✓ الحفظ المعلوماتي الذي يسمح بإعادة استعمال نفس المعلومات، ويمكن إعادة نسخها عدة مرات بتكلفة قليلة جدا مما يجعلها عاملا لنمو الإنتاجية بالمكاتب؛
- ✓ الحفظ المهيكل للمعلومات، وهو ما يسمح بالوصول إلى كمية كبيرة من البيانات مع ربح الوقت؛
- ✓ المعالجة المعلوماتية للملفات والوظائف، التي تتم بسرعة أكبر بأكثر دقة من المعالجات الفردية؛
- ✓ القدرة على إجراء الحاسبات المعقدة، خاصة تلك المتعلقة باتخاذ القرار. ومنه فان التطبيقات المعلوماتية عن طريق الحاسوب، تؤدي إلى ربح الوقت والمكان والى تخفيض تكلفة انجاز المهام، حيث يمكن لبرنامج واحد أن يعوض عمل عدة موظفين، بأداء أرقى وفعالية أكبر، وهو ما يؤثر بالإيجاب على أداء المورد البشري بصفة خاصة وعلى المؤسسة بصفة عامة.

ثانيا: الشبكات الداخلية:

تتمثل تأثيرات الشبكات الداخلية فيما يلي:

- ✓ التوفر السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة، مما يسمح بالوصول إلى ذاكرة المؤسسة والتقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال؛
- ✓ تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات؛
- ✓ التنسيق والربط بين الأجزاء الداخلية للمؤسسة وهي بذلك تضمن سيرورة العمل؛

¹ رولانيف المعايطة، صالح سليم الحموري، إدارة الموارد البشرية، دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2013، ص124.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

✓ تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة، ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم، وكذا عقد الاجتماعات الكترونياً عن طريق التحاور الإلكتروني..... الخ، حيث تزداد الوظائف المنجزة جميعاً وانحصار العمل الفردي وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات البشرية؛

✓ إعطاء أكثر ثقة للشركاء الخارجيين، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة، وتقليص قنوات الاتصال بما يساعد على سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات؛

✓ خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جداً .

ثالثاً: الإدارة الإلكترونية للوثائق: خلال سنوات الخمسينيات من القرن الماضي الوثائق كانت تعالج يدوياً، ولكن حالياً أصبحت الوثائق تنتقل بواسطة حامل معلوماتي، مثل الأقراص الصلبة (CD-ROM)، التي تشكل حل اقتصادي بالإضافة إلى طاقة

تخزينية ضخمة، بعد رقمنتها وترتيبها، يمكن الاطلاع ببساطة تامة على الوثائق المطلوبة لكل شخص وبسرعة عالية، بما فيهم الأشخاص البعيدون عن الأرشيف. فالإدارة الإلكترونية للوثائق تشمل على مجموع التقنيات التي تمكن من تسهيل الاطلاع على كميات هامة من المعلومات ذات الطابع الإداري أو التقني وإدارة الأرشيف.

يهدف مشروع نظام الإدارة الإلكترونية للوثائق إلى :

ضبط تسيير الوثائق الداخلية، تبسيط العمليات الإدارية والإنتاجية، تحسين الاتصال داخل الفروع في المؤسسة، ربح الوقت في الوصول إلى الوثائق وكذلك خفض كمية الورق المستعمل وحل مشكل الأرشيف عن طريق وضع برنامج يؤمن هذه الوظيفة، وبالتالي تقليص معالجة الملفات في الأرشيف مما يؤدي إلى تقليص تكلفة الأداء، مما يؤثر إيجابياً على زيادة الإنتاجية

بالإضافة إلى ما ذكرناه يمكن إضافة النقاط التالية :

✓ الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي للحضور) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذا سرعة الوصول إليها، والتي تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية والمعالجة (طلب عطلة مثلاً) ؛

✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات على توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛

✓ تساعد المورد البشري على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة؛

✓ تسمح هذه التكنولوجيا بالانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة ؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

- ✓ تكنولوجيا المعلومات تستعمل على عدة مستويات أهمها سجلات الأفراد بحيث يمكن أن توضع هذه السجلات في قاعدة معطيات واحدة عوض من عدة سجلات والتي يكون بها التكرار في بعض المعطيات؛
- ✓ تستعمل خاصة في مستوى المرتبات والأجور بحيث تطبق المعالجة الآلية للمعطيات من خلال المدخلات المتمثلة في معدلات الأجور، عدد ساعات العمل، الخصومات، وغيرها من المتغيرات الخاصة بالأجر.

المبحث الرابع: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى دراسات سابقة والحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على الموارد البشرية ليس بالموضوع الجديد وإنما قد تم التطرق إليه من خلال العديد من الباحثين من بينهم:

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1-دراسة حورية بولعويدات 2008 استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل الغاز بالشرق (GRTG) قسنطينة: هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة انطلاقا من ترتيب استخدام كل من التكنولوجيات الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الاكسترنات، شبكة الانترنت) والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وأثره على مستوى المؤسسة المدروسة وذلك بالكشف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا بتفعيل العلاقة بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد. واشتملت عينة الدراسة على 43 موظفا واعتمدت في ذلك على المنهج التحليلي الوصفي، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى: وجود تباين في هذه التكنولوجيات حيث احتل الحاسوب المرتبة الأولى وشبكة الانترنت المرتبة الثانية، وعادة المرتبة الثالثة إلى شبكة الانترنت والمرتبة الرابعة لشبكة الاكسترنات وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيري أثر على ذلك، وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

2¹-دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي 2010 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية: تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد

¹ حورية بولعويدات، مرجع سبق ذكره، ص 178

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

البشرية ومعرفة مختلف الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفاً، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة نهاية إلى:

استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، الاتصال، والتعلم الإلكتروني.¹

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1/ influence of internet and information technology on work and human resource managment peter baloh peter trkman www informingscience org 2003

تناولت هذه الدراسة التي أجريت في سلوفانيا أثر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا كيفية تغيير الانترنت لنمط حياة الإنسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك التغيير على العمل وإدارة الموارد البشرية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الانترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات الآتية:

- أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل العمل من خلال المنزل (عن بعد teleworking)، والمشاريع الموجهة؛
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم؛
- تغيير بيئة عمل المنظمات وتوجيهها نحو العولمة؛
- تغيير نمط القيادة في المنظمات وزيادة التفويض؛
- زيادة هيكلية المنظمات نتيجة توجه نحو تخفيض حجم القوى العاملة والتسطح الهيكلي؛
- استخدام واسع لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين؛
- تغيير طرق إدارة المعلومات واستغلال المعرفة.

2/ the contribution of e- HRM to HRM effectiveness results from a quantitative study in dutch ministry hub ruel tanya bondarouk manday van der velde employee relation vol (29) issue (3) pp 280-291 2007

تناولت الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية e-HRM في كفاءة أداء الموارد البشرية من خلال دراسة كمية أجريت على وزارة الداخلية في هولندا وهل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا.

¹ طواهرية فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص6.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

الموارد البشرية

وتوصلت الدراسة إلى التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية مرتبطة بكفاءة أداء الموارد البشرية ومن خلال تحليل انحدار توصل الباحث إلى أن وجود تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري الأكثر أهمية في كفاءة إستراتيجية الموارد البشرية.¹

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجرائها نجد انه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم 1: يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسات الحالية
الهدف	تهدف جل الدراسات إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المورد البشري .	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية.
مجتمع وعينة الدراسة	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة.	لقد أسقطت الدراسة على عينة من الموظفين في جامعة قاصدي مرياح.
أدوات التحليل والمنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى دراسة حالة في الدراسة التطبيقية.	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع.
نتائج الدراسة	وتمثلت أهم نتائج معظم الدراسات في: - وجود تباين في هذه التكنولوجيا فقد كان للعوامل الذاتية أثر على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة - استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية وإدراك تام لفوائدها - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتدريب والتحفيز والتطوير .	تمثلت أهم نتائج الدراسة الحالية فيما يلي: - وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد على أن جامعة قاصدي مرياح تدرك هذه الأهمية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية. - وجود تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرياح وفقاً لمتغير الفئة الوظيفية.

المصدر: من إعداد الطالبتين

¹ عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية 2010 ص 7-8.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

خلاصة الفصل الأول:

لقد تطرقنا في الفصل الأول إلى نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية، وبعض النقاط المشتركة بينهما. وذلك كون أن التكنولوجيا الجديدة قد أفرزت طرق تنظيم جديدة، وخلقت فرص التغيير في سلوكيات أهم أصول المنظمة، ألا وهو المورد البشري.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام
تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة
قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد
البشرية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

تمهيد:

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذه الدراسة في الفصل الأول, سنحاول من خلال هذا الفصل تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح حيث تأتي أهمية هذا الفصل التطبيقي الذي يهدف إلى الربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي في الأجهزة الحكومية.

لدراسة هذا الجانب من البحث اعتمدنا على المعلومات المتوفرة في وثائق المؤسسة إضافة إلى المعلومات المقدمة من العاملين وبعض المسؤولين، كما قمنا باستقصاء الآراء حول مواضيعنا بواسطة استبيان موجه للعمال في جامعة قاصدي مرباح بمختلف مستوياتهم ووظائفهم.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

المبحث الأول: الإطار النظري لجامعة ورقلة - الجزائر

المطلب الأول: تعريف و نشأة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

أولاً: تعريف جامعة قاصدي مرباح ورقلة

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تسمى جامعة ورقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع لأحكام المرسوم رقم 544_83 المؤرخ في 17 ذي الحجة عام 1403 الموافق ل24 سبتمبر سنة 1983 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 253_98 المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1419 الموافق ل17 غشت سنة 1998 .

ثانياً: نشأة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

أنشأت أول نواة لجامعة ورقلة في سبتمبر 1987 ، وعرفت تحولات عديدة ومتسارعة في هيكلتها التنظيمية والبيداغوجية، فمن مدرسة عليا للأساتذة سنة 1987 إلى مركز جامعي سنة 1997 ثم إلى جامعة ورقلة في جويلية 2001.

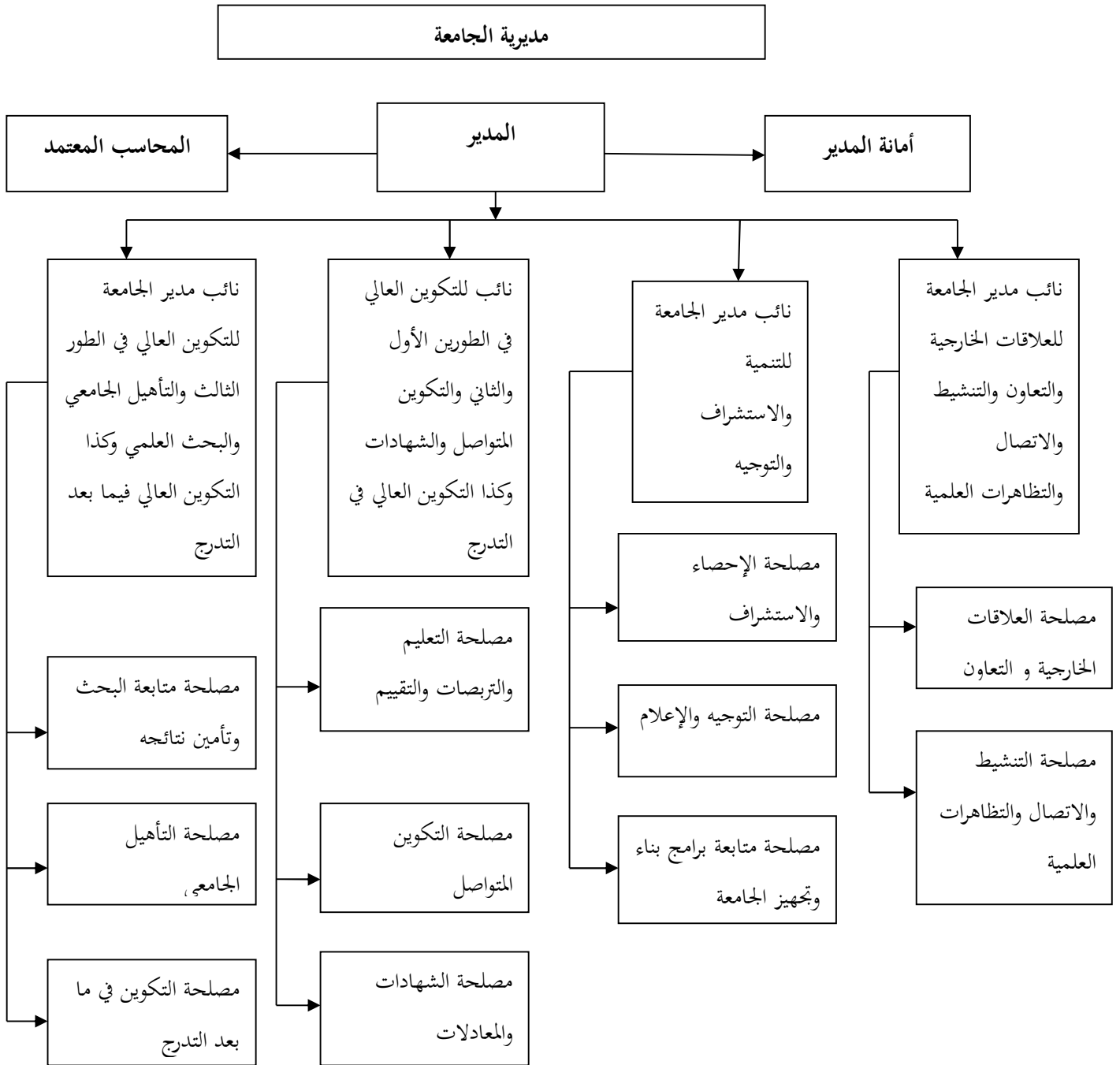
أما جامعة ورقلة فقد أنشأت بموجب المرسوم 01_210 المؤرخ في 23 جويلية 2001 المتضمن إنشاء جامعة ورقلة، ليصل بذلك عدد الطلبة خلال الدخول الجامعي 2015_2016 إلى 25233 طالبا و 1087 أستاذا موزعين على عشر كليات ومعهدين بموجب المرسوم التنفيذي 100_13 المؤرخ في 2 جمادى الأول 1434 الموافق 14 مارس 2013 الذي يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، المعدل والمتمم، حيث حدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة ورقلة واختصاصاتها .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة و الأقسام التابعة له

أولاً:

الشكل رقم 2: يوضح الهيكل التنظيمي لجامعة قاصدي مرباح ورقلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرياح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

ثانيا: أقسام الهيكل التنظيمي

1-القسم الأول: تنظم مديرية الجامعة المكونة من أربع نيابات للمديرية كما يلي :

1-1- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات وتكفل هذه النيابة بما يأتي :

- ✓ متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريبات المنظمة من قبل الجامعة؛
- ✓ السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة من الكليات والمعاهد مع مخطط تنمية الجامعة؛
- ✓ السهر على احترام التنظيم الساري المفعول في مجال التسجيل وإعادة التسجيل ومراقبة المعارف وانتقال الطلبة ؛
- ✓ متابعة أنشطة التكوين عن بعد الذي تضمنه الجامعة وتطوير أنشطة التكوين المتواصل؛
- ✓ السهر على احترام التنظيمات والإجراءات السارية المفعول في تسليم الشهادات والمعادلات؛
- ✓ ضمان مسك القائمة الاسمية للطلبة وتحيينها.

وتشمل المصالح التالية:

- ✓ مصلحة التعليم والتدريبات والتقييم؛
- ✓ مصلحة التكوين المتواصل؛
- ✓ مصلحة الشهادات والمعادلات .

2-2- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي:

وتكفل بما يلي:

- ✓ متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال؛
- ✓ متابعة أنشطة البحث لوحدات ومخابر البحث وإعداد الحصييلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد؛
- ✓ القيام بكل نشاط من شأنه تامين نتائج البحث؛
- ✓ ضمان سير المجلس العلمي والحفاظ على أرشيفه؛
- ✓ جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث التي تنجزها الجامعة.

وتشمل المصالح الآتية:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة

قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

- ✓ مصلحة التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص؛
- ✓ مصلحة التأهيل الجامعي؛
- ✓ مصلحة متابعة أنشطة البحث وتمين نتائجه.

1-3- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية :

تتكفل هذه النيابة بما يلي :

- ✓ ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة؛
- ✓ المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية تبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجالي التعليم والبحث؛
- ✓ القيام بأعمال التنشيط والاتصال؛
- ✓ تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها؛
- ✓ ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد المعلومات للأساتذة والسهر على انسجامه .

وتشمل المصلحتين الآتيتين:

- ✓ مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة؛
- ✓ مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

1-4- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه:

وتتكفل بما يلي :

- ✓ جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة؛
- ✓ القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم، لا سيما في مجال تطوير التأطير البيداغوجي والإداري؛
- ✓ مسك البطاقة الإحصائية للجامعة والسهر على تحيينها دوريا؛
- ✓ القيام بإعداد الدعائم الإعلامية في مجال المسار التعليمي الذي تضمنه الجامعة ومنافذها المهنية؛
- ✓ وضع تحت تصرف الطلبة كل معلومات من شأنها مساعدتهم على اختيار توجيههم؛
- ✓ ترقية أنشطة إعلام الطلبة؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

✓ متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية .

وتشمل المصالح الآتية :

✓ مصلحة الإحصاء والاستشراف؛

✓ مصلحة التوجيه والإعلام؛

✓ مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة .

2-القسم الثاني:الأمانة العامة

1-2تتكفل الأمانة العامة بما يأتي:

✓ ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات المعهد في هذا المجال؛

✓ تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها؛

✓ ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث؛

✓ السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة؛

✓ وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للجامع وترقيتها؛

✓ ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي؛

✓ ضمان تسيير وحفظ الأرشيف والتوثيق لمديرية الجامعة؛

✓ ضمان مكتب تنظيم الجامعة وتسييرها.

وتشمل الأمانة العامة المديريات الفرعية الآتية:

1-2-1المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين:

وتتكفل بما يلي:

✓ تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الدين يتولى مدير الجامعة تعيينهم؛

✓ إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتحديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح

للجامعة؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة

قاصدي مباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

- ✓ ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد والملحقات؛
- ✓ تنسيق إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.

وتشمل المصالح الآتية:

- ✓ مصلحة مستخدمي الأساتذة؛
- ✓ مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعاون المصالح؛
- ✓ مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعلومات.

2-2-1-2 المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة:

وتتكفل بما يلي:

- ✓ تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات؛
- ✓ متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة؛
- ✓ تحضير تفويض الإعتمادات إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات وضمان مراقبة تنفيذها؛
- ✓ متابعة تمويل أنشطة البحث التي تضمنها المخابر والوحدات؛
- ✓ تحسين محاسبة الجامعة؛

وتشمل المصالح الآتية:

- ✓ مصلحة الميزانية والمحاسبة؛
- ✓ مصلحة تمويل أنشطة البحث؛
- ✓ مصلحة مراقبة تسيير النفقات .

3-2-1-3 المديرية الفرعية للوسائل والصيانة.

وتتكفل بما يلي:

- ✓ ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير؛
- ✓ ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

- ✓ مسك سجلات الجرد؛
- ✓ ضمان الحفاظ على أرشيف الجامعة وصيانتها؛
- ✓ ضمان تسيير حظيرة السيارات لمديرية الجامعة .

وتشمل المصالح الآتية:

- ✓ مصلحة الوسائل والجرد؛
- ✓ مصلحة النظافة والصيانة؛
- ✓ مصلحة الأرشيف .

1-2-4 المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.

وتتكفل بما يلي:

- ✓ ترقية وتنمية الأنشطة العلمية والثقافية للجامعة لفائدة الطلبة؛
- ✓ تنظيم الأنشطة الترفيهية؛
- ✓ دعم الأنشطة الرياضية في إطار الرياضة الجامعية؛
- ✓ القيام بأنشطة اجتماعية لفائدة مستخدمي الجامعة .

وتشمل المصلحتين الآتيتين:

- ✓ مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية؛
- ✓ مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سنتعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة من خلال إجابات أفراد العينة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

لقد اعتمدنا في دراسة الموضوع الذي نحن بصددته على الدراسة التطبيقية أو دراسة الحالة من أجل إسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة .

أولاً: حدود الدراسة

حددت هذه الدراسة بعدد من المحددات البشرية والمكانية والزمنية الآتية:

الحدود البشرية: اشتملت الدراسة على عدد من العمال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة عشوائياً.

الحدود المكانية: جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية خلال الفصل الثاني ابتداء من 22 فيفري 2018 إلى 22 أبريل 2018.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة بمختلف فئاتهم الوظيفية والبالغ عددهم حوالي (20500) موظف وموظفة موزعين على 10 كليات ومعهدين ومديرية ومن بين هذا المجتمع تم اختيار عينة عشوائية البالغ عددها 33 موظفاً وموظفة وذلك بغية تعميم نتائج دراسة العينة على المجتمع والأجهزة الحكومية الأخرى المثيلة لها .

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

بغية الحصول على البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة تطلب الأمر تصميم استبيان خصيصاً لهذا الغرض وذلك بناءً على فرضيات الدراسة ومتغيراتها التابعة (أداء الموارد البشرية) والمستقلة (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) ويتكون هذا الاستبيان من جزئين على النحو التالي:

الجزء الأول: العوامل الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وتشمل الجنس والسن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، عدد الدورات التدريبية.

الجزء الثاني: يتضمن 36 فقرة مقسمة على النحو التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: (متغير مستقل) يتضمن 20 فقرة تقيس اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال :

مدى استخدام الأجهزة والبرامج 5 فقرات, استخدام نظم المعلومات الإدارية 5 فقرات, قواعد البيانات 3 فقرات, ملائمة البرامج المستخدمة 4 فقرات, شبكة الاتصال 3 فقرات.

أداء الموارد البشرية: (متغير تابع) يتضمن 16 فقرة تقيس أداء الموارد البشرية تجدر الإشارة إلى أننا استخدمنا مقياس (likert scale) الخماسي في أداة الدراسة، حيث منحت الدرجات 1.2.3.4.5 (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقا) وذلك لغايات التحليل الإحصائي.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة برنامج التحليل الوصفي (SPSS) واعتمدت عملية التحليل على تحليل الاعتمادية للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لجامعة قاصدي مرباح ورقلة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

الجدول رقم 02: يوضح معاملات الثبات لجامعة قاصدي مرباح ورقلة باستخدام طريقة ألفا كرومباخ

الكلية	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الموارد البشرية	
97.9	94.9	96.9	ألفا كرومباخ
36	20	16	محدد الفقرات

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرار، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لبيان خصائص العينة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

تحليل الانحدار البسيط ومعامل الارتباط برسون لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع (F-test) (T-test) التي استخدمت في اختيار الفرضيات.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

لاختبار وتحليل فرضيات الدراسة تم الاعتماد على قاعدة القرارات التالية:

قبول H_0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

رفض H_0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

أولاً: اختبار وتحليل الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها: لقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ونجد من مطلعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول رقم (03)

- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسة الأولى:

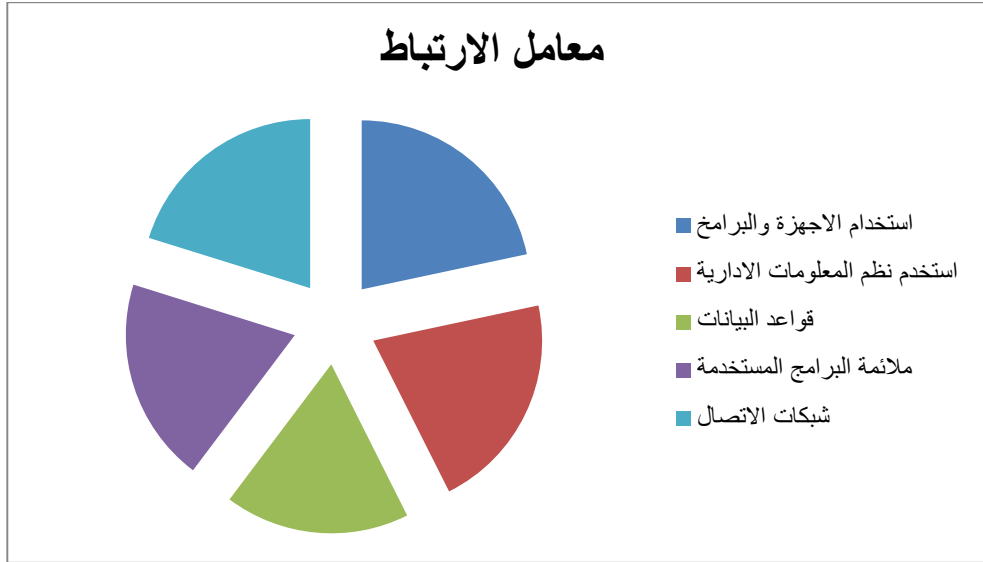
الجدول رقم 3: يوضح نتائج معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية وأبعادها

		استخدام الأجهزة والبرامج	استخدام نظم المعلومات الإدارية	قواعد البيانات	ملائمة البرامج المستخدمة	شبكات الاتصالات	الكلية
الموارد البشرية	معامل الارتباط	0.929	0.897	0.758	0.838	0.865	0.871
	مستوي الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	العينة	33	33	33	33	33	33

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

الشكل رقم 2.2: دائرة نسبية توضح معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم 03

التحليل:

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض H_0 ونقبل بالفرضية البديلة H_1 هذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية، وقد بلغت قوة العلاقة 87.1 % وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيؤدي إلى تحسين ورفع المستوى لأداء الموارد البشرية من حيث استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة، شبكات الاتصال.

اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الأولى:

التحليل: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض H_0 ونقبل بالفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين الموارد البشرية واستخدام الأجهزة والبرامج وقد بلغت قوة العلاقة 92.9 % وهذا يفسر أن المورد البشري في جامعة قاصدي مرباح يقوم باستخدام الأجهزة والبرامج بشكل كبير، من أجل التقليل من الأخطاء والجهد المبذول، تحسين مستوى الأداء.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

_ اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثانية:

التحليل: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض H_0 ونقبل بالفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين المورد البشري واستخدام نظم المعلومات الإدارية وقد بلغت قوة العلاقة 89.7 % وهذا يفسر أن التقدم التكنولوجي أدى إلى الحاجة المتزايدة لاستخدام نظم المعلومات من أجل تسهيل وسرعة إنجاز المعاملات بين الموظفين.

_ اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة:

التحليل: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني توجد علاقة بين المورد البشري وقواعد البيانات وقد بلغت قوة العلاقة 75.8 % وهذا راجع إلى تخفيض تكاليف العمل اليدوي وسهولة الحصول على البيانات وإيجاد قاعدة معلومات موحدة وشاملة لدعم عملية اتخاذ القرار.

_ اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة:

التحليل: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين الموارد البشرية وملائمة البرامج المستخدمة وقد بلغت قوة العلاقة 83.8 % وهذا يفسر أن التدريب القوي وفهم القوى العاملة لمحتويات البرامج المستخدمة أدى إلى التنسيق بين الأفراد، وذلك راجع لطبيعة قطاع التعليم العالي المتخصص في البحث.

_ اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة:

التحليل: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين الموارد البشرية وشبكات الاتصال وقد بلغت قوة العلاقة 86.5 % وهذا يفسر أن شبكة الاتصال تسمح بتبادل البيانات وموارد الكمبيوتر (معلومات، برامج أجهزة) كما تسمح للمستخدمين بالتواصل مع بعضهم البعض وتساهم بشكل كبير في سد الحاجات للتبادل المعلومات والأجهزة بشكل فعال.

_ اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها :

_ اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الأولى:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

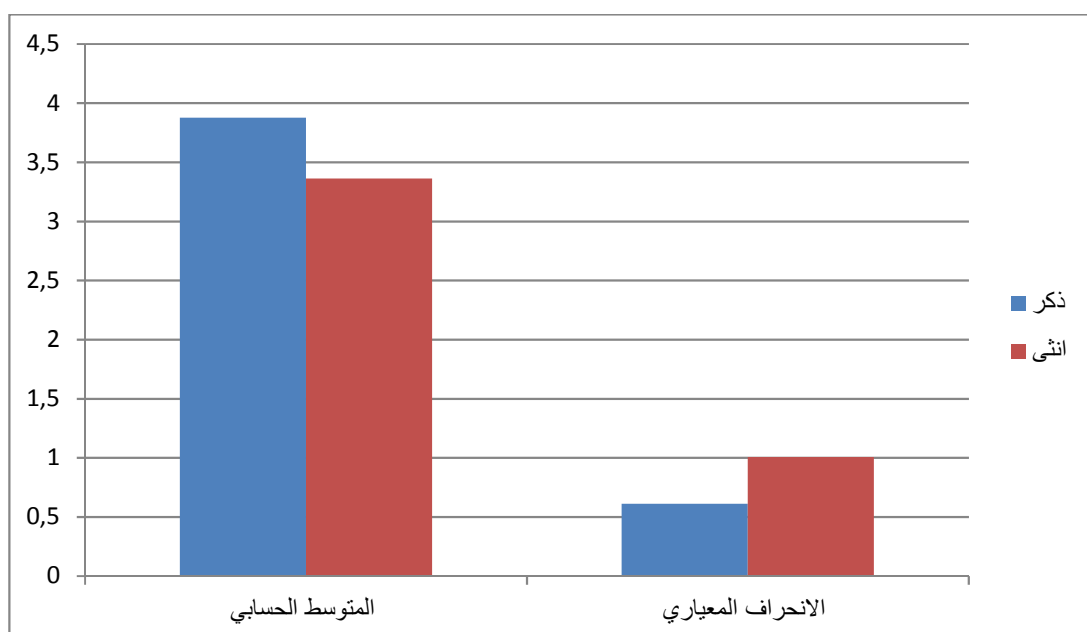
الجدول رقم 04: يوضح نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب

متغير الجنس

مستوى الدلالة	درجة الحرية	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الجنس
			0.611	3.875	7	ذكر
			1.007	3.362	26	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم 3.2: مدرج تكراري يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم 04

التحليل: من خلال الجدول (04) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.212) أكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 هذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية تعزي لمتغير الجنس وقد بلغ المتوسط الحسابي اجابات الذكور 3.875 بانحراف معياري 0.611 أما لدى إجابات الإناث فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.362 بانحراف معياري 1.007 وهذا يشير إلى تقارب أثر استخدام

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية وطبيعة النشاط تعزي للجنس ولعل السبب يعود لإقبال المرأة على العمل في جميع الهيئات حيث انخرطت المرأة في الحياة العامة وأصبحت تنافس الرجل في جميع المجالات .

_ اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم 05: يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد

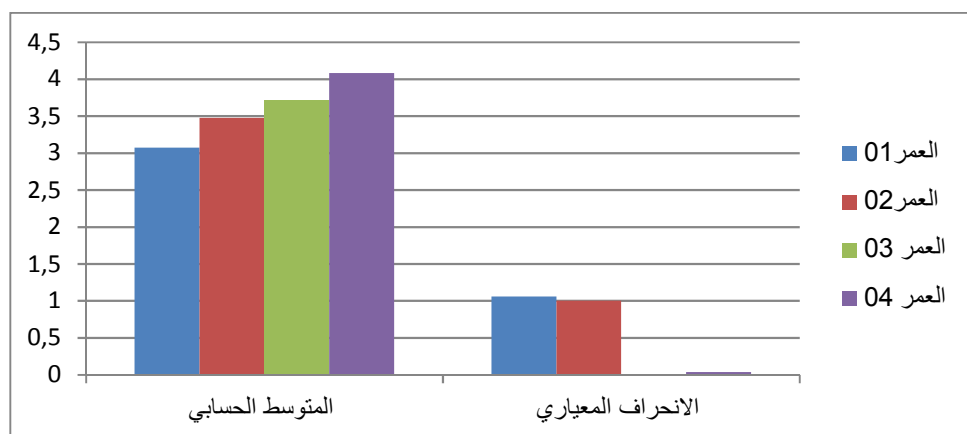
البشرية حسب متغير العمر

العمر	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
01	6	3.072	1.057	0.792	0.508
02	22	3.474	1.002		
03	2	3.718	0.397		
04	3	4.083	0.036		
المجموع الكلي	33	3.471	0.952		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم 4.2: مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير

العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم 05

التحليل: من خلال الجدول رقم (05) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.508 أكبر من المعتمدة 0.05 وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

والاتصال وأداء الموارد البشرية تعزي لمتغير السن وكذلك أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الأفراد المتمون للفئة العمرية رقم 4 كانوا أكثر أثر على أداء الموارد البشرية من الفئات العمرية الأخرى، حيث بلغ المتوسط الحسابي إجاباتهم 4.083 بانحراف معياري 0.036، وربما يعود السبب إلى مخزون الخبرة الذي يتمتع به هؤلاء الأفراد كما أن نسبة كبيرة منهم في مواقع حساسة في اتخاذ القرارات وبالتالي لهم يد في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، ورسم السياسات العامة أما الفئات العمرية الأخرى معظمها تشغل مراكز تنفيذية في العمل الإداري ولم تصل لمستوى قيادي إداري كمدير أو عميد وبالتالي ليسو في مواقع مباشرة لاتخاذ القرار بل هم يشاركون فيها .

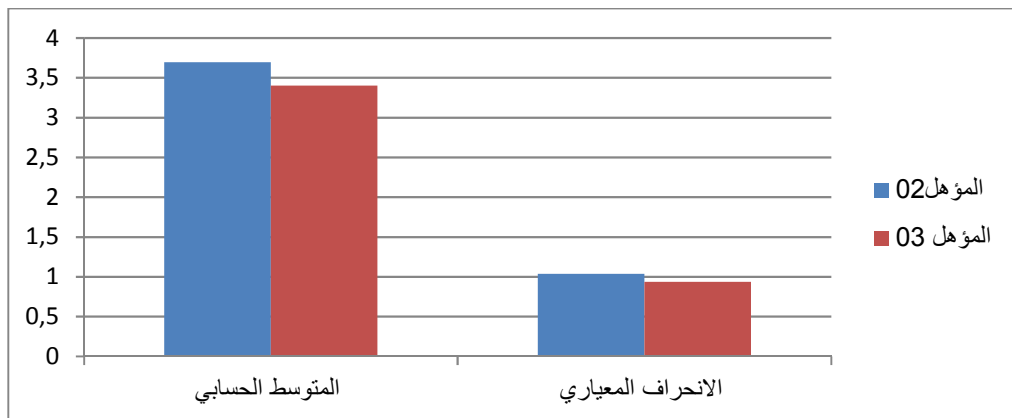
_ اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول رقم 06: يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب متغير المستوى التعليمي

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المؤهل العلمي
0.454	0.575	1.036	3.695	8	2
		0.935	3.4	25	3
		0.952	3.471	33	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم 5.2: مدرج تكراري يوضح علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم 06

التحليل: من خلال الجدول رقم (06) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.454 أكبر من المعتمدة 0.05 وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 هذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

وأداء الموارد البشرية تعزي لمتغير المستوى التعليمي وكذلك أن المتوسط الحسابي لإجابات المؤهل العلمي رقم (2) 3.695 بانحراف معياري 1.036 والمتوسط الحسابي لإجابات المؤهل العلمي رقم (3) 3.4 بانحراف معياري 0.935 وهذا يشير إلى تقارب أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تعزي لمتغير المستوى التعليمي.

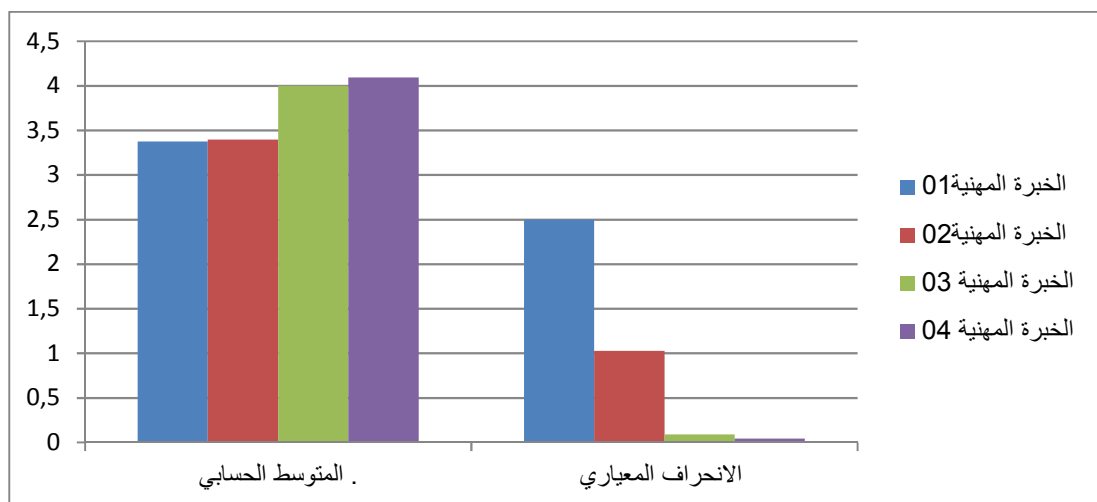
— اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة

الجدول رقم 07: يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية حسب متغير الأقدمية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الخبرة المهنية
0.663	0.533	0.933	3.375	6	01
		1.026	3.396	23	02
		0.088	4	2	03
		0.044	4.093	2	04
		0.952	3.471	33	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم 6.2: مدرج تكراري يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم 07

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

التحليل: من خلال الجدول رقم (07) نجد أن قيمة الدلالة المحسوبة 0.663 أكبر من المعتمدة 0.05 وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية تعزي لمتغير الخبرة المهنية، وكذلك أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لإجابات الأفراد ذوي الخبرة المهنية رقم 4 بمتوسط حسابي 4.093 أكثر من الفئات الأخرى حيث بلغ الانحراف المعياري 0.044، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن هؤلاء الأفراد أصحاب خبرة عالية قد عاصرو العمل قبل وبعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولاحظ مدى الاختلاف، أما الفئات الأخرى فمنهم حديثي في مجال العمل وفئات أخرى بحاجة لإثبات وجودهم وقدراتهم لكي يحصلوا على مراكز وظيفية أعلى.

— اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة

الجدول رقم 08: يوضح نتائج التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية

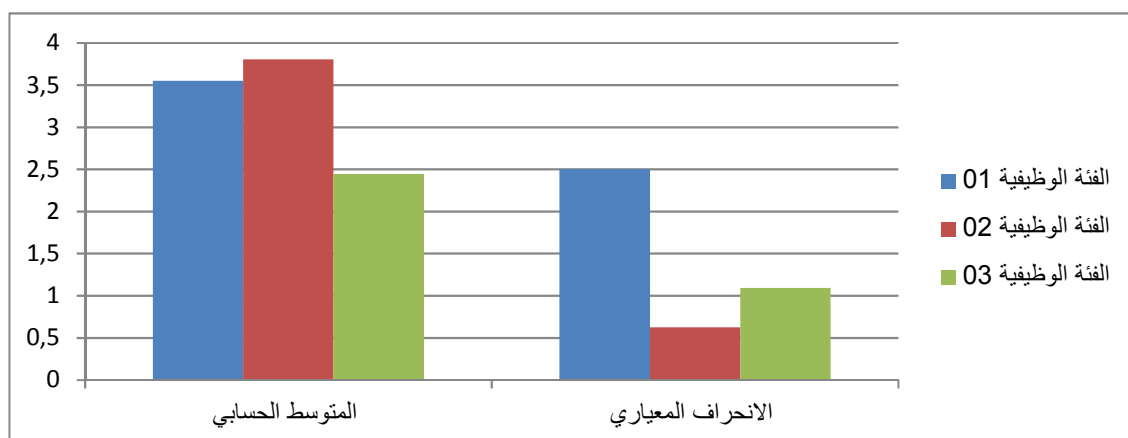
حسب متغير الفئة الوظيفية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الفئة الوظيفية
0.002	7.446	0.983	3.552	6	1
		0.624	3.806	20	2
		1.092	2.446	7	3
		0.952	3.471	33	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم 7.2: مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير

الفئة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم 08

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

التحليل: من خلال الجدول رقم(08) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.002 أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية تعزي لمتغير الفئة الوظيفية، وكذلك أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لدى الأفراد الذين يشغلون الفئة الثانية أكثر من الفئات الوظيفية الأخرى حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هؤلاء الأفراد 3.806 بانحراف معياري 0.624 ثم تليه الفئة الوظيفية الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.552 بانحراف معياري 0.983 ثم يليه الفئة الوظيفية الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.446 بانحراف معياري 1.092. ولعل السبب يعود إلى أن هؤلاء الأفراد يمثلون الإدارة العليا، وبالتالي فإنه يجب أن يكون لديهم توجيهات لاهتمامات بمواضيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية على غيرهم من الفئات الوظيفية الأخرى، حيث أن إيمان وتبني الإدارة العليا لمثل هذه المواضيع يساهم في توفير الدعم لها وسرعة نشرها بين فئات الموظفين في المستويات الإدارية الأخرى.

ـ اختبار وتحليل الفرضية الفرعية السادسة

الجدول رقم 09: يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد

البشرية حسب متغير عدد الدورات التدريبية

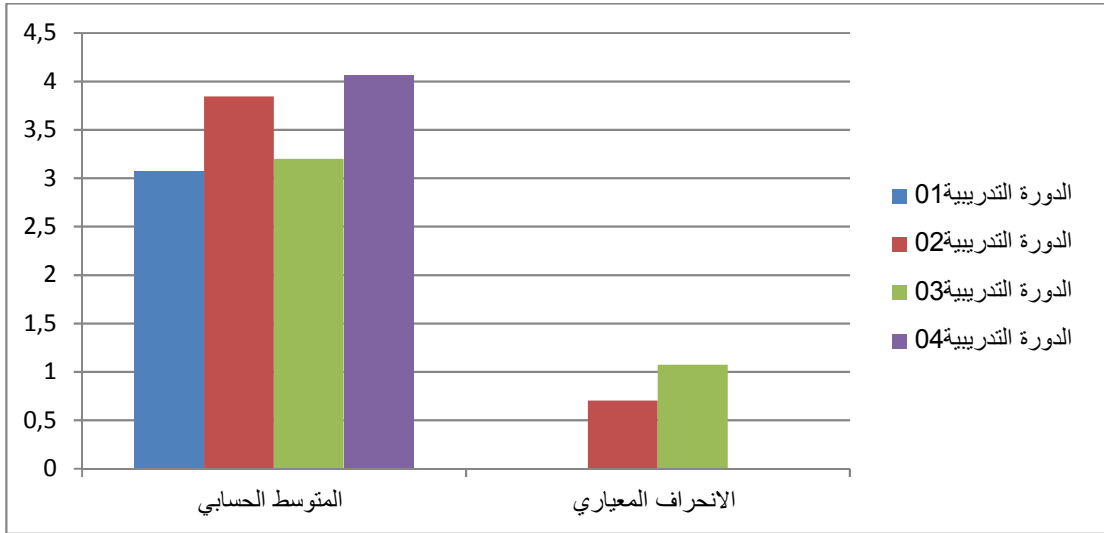
عدد الدورات التدريبية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	12	3.0677	1.077	1.902	0.151
2	15	3.845	0.701		
3	5	3.2	1.074		
4	1	4.062	0		
المجموع الكلي	33	3.471	0.952		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

الشكل رقم 8.2: مدرج تكراري يوضح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية حسب متغير

الدورات التدريبية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم 09

التحليل: من خلال الجدول رقم 09 نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.151 أكبر من المعتمدة 0.05 وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية تعزي لمتغير عدد الدورات التدريبية وكذلك أن المتوسط الحسابي لعدد الدورات التدريبية رقم 4 هو 4.062 أكثر من الفئات الأخرى وهذا راجع إلى تطوير الكفاءات البشرية من أجل زيادة الكفاءة وتحسين الأداء.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية

خلاصة الفصل:

لقد استهدفت الدراسة الميدانية بشكل أساسي حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة وهذا من خلال معرفة آراء الموظفين في الجامعة من رؤساء ومرؤوسين، حول استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية، كما كشفت الدراسة في هذا الفصل على عدة جوانب تتعلق بميدان الدراسة كمنشأها، أقسامها، هيكلها التنظيمي.

الخاتمة

تعد دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجال واسع حيث تتداخل فيه العديد من الأبعاد الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، والتكنولوجية أين أضحت هذه الأخيرة تستخدم ضمن الأعمال اليومية التي تمس العديد من المجالات منها الأجهزة الحكومية، ومن خلال محاولتنا في هذه الدراسة بالتعرف على مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية والعلاقة القائمة بينهما، وهذا من خلال معالجة وتحليل مجموعة من الأبعاد لمعرفة مدى قوة الارتباط بينهما ومدى مساهمتها في تحسين الأداء، وبذلك تطرقنا إلى دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة في ظل أبعاد مختلفة وبهذا قدمت الدراسة من خلال نتائجها المدعومة بالعديد من الدراسات السابقة التي عاجلت هذه الإشكالية.

نتائج الدراسة: من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوة إيجابية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية .
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية و (استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة، شبكات الاتصال).
- أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية تعزى لمتغير (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الدورات التدريبية).
- أظهرت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الفئة الوظيفية.

الخاتمة

الاقتراحات و التوصيات:

- إعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات الإدارية للقدرة على العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- استقطاب و اختيار الكفاءات البشرية المؤهلة والمدربة القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- العمل على تطوير وتوسيع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دائم ومستمر تماشياً مع طبيعة العمل؛
- الربط بين مختلف المستويات الإدارية لتوفر المعلومات في الوقت والشكل المناسب.

آفاق الدراسة:

- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية؛
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مخرجات العملية الإدارية؛
- علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في تحسين جودة الخدمة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

1. بن عنتر عبد الرحمان, إدارة الموارد البشرية, , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع-الأردن, الطبعة الأولى, 2010.
2. رولانايف المعايطه, صالح سليم الحموري, إدارة الموارد البشرية, دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2013.
3. زرزارةعياشي وغياد كريمة, استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال, دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان, الطبعة الأولى, 2016.
4. مجيد الكرخي, إدارة الموارد البشرية, , دار المناهج للنشر والتوزيع عمان, الطبعة الأولى, 2016.
5. محمد ابو عون, دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية, طنجة-المملكة المغربية ابريل 2009.
6. محمد جاسم الشعبان و محمد صالح الابعش, إدارة الموارد البشرية, , دار الرضوان للنشر والتوزيع-عمان, الطبعة الأولى, 2014.

مقالات والمجلات :

7. يجياوي الهام وبوحديد ليلي, أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي للجامعة الجزائرية, مجلة تاريخ العلوم, جامعة باتنة1, العدد السادس,
8. عزيزة عبد الرحمان العتيبي, أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية, دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية 2010 .

مذكرات :

9. باباه ولد سيدن, دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء, مذكرة ماجستير, غير منشورة, جامعة أبي بكر بالقايد- تلمسان, 2010.
10. بلقيدون صباح, اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية, رسالة دكتوراه, غير منشورة, جامعة قسنطينة2, 2013.
11. توامي يعقوب, اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية, مذكرة ماستر, غير منشورة, جامعة قاصدي مرياح -ورقلة 2013.

قائمة المراجع

12. حورية بولعويدات, استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية, مذكرة ماجستير, جامعة منتوري قسنطينة, 2008.
13. طواهرى فاطمة, اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية, مذكرة ماجستير, غير منشورة, جامعة وهران2, 2015.
14. عمارة كهيبة, أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة الاقتصادية, مذكرة ماستر, غير منشورة, جامعة العقيد آكلي محند والحاج-البويرة, 2015.

الملاحق

الملحق رقم 1: يوضح شكل الاستبيان وما يحتويه من فقرات وانتمائه للبعد

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

معهد التكنولوجيا

قسم المناجمت



استبيان

في إطار إعداد مذكرة الليسانس بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية" وذلك من خلال اتجاهات موظفي جامعة قاصدي مرباح ورقلة يشرفنا أن نتقدم إليكم بملئ هذه الاستمارة الإستبائية علما بأن المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن التعاون

غياط خولة

كروش أسماء

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:
يرجى وضع (x) في الخانة التي تمتلك.

	ذكر	الجنس
	أنثى	
	أقل من 30 سنة	السن
	من 30 إلى 39	
	من 40 إلى 49	
	أكثر من 49 سنة	
	أقل من ثانوي	المستوى التعليمي
	ثانوي	
	جامعي	
	5 سنوات فأقل	الخبرة المهنية
	من 6 إلى 10 سنوات	
	من 11 إلى 15 سنة	
	أكثر من 16 سنة	
	إدارة عليا	المركز الوظيفي
	إدارة وسطى	
	إدارة دنيا	
	لا شئ	عدد الدورات التدريبية
	من 1 إلى 3 دورات	
	من 4 إلى 6 دورات	
	من 7 دورات فأكثر	

القسم الثاني:

يرجى وضع العلامة (x) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

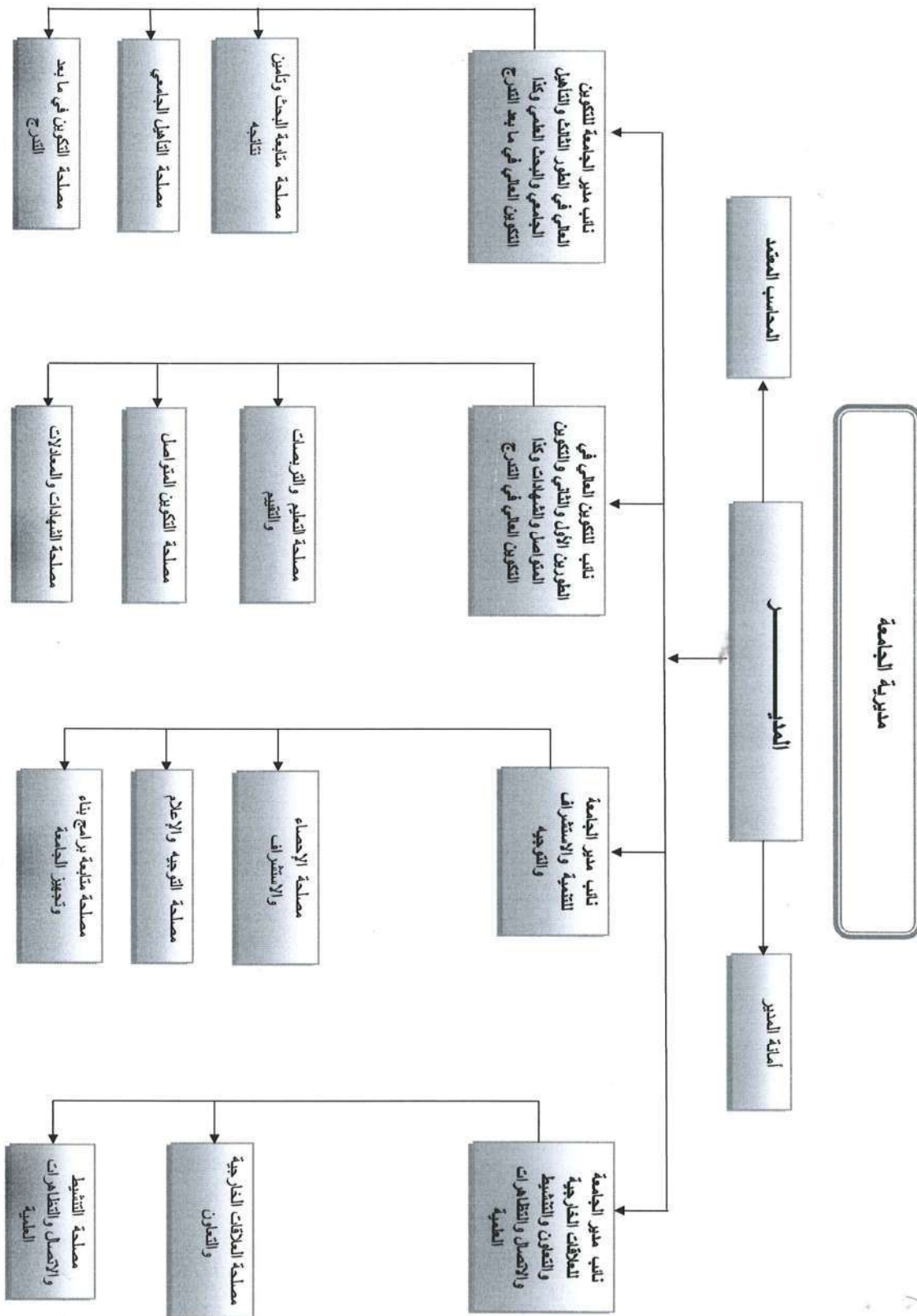
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
الرقم	البند	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
مدى استخدام الأجهزة والبرامج						
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة					
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق					
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة					
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة					
05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية					
استخدام نظم المعلومات الادارية						
06	تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل					
07	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة					
08	نظم المعلومات الادارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرار					
09	تتوفر في المؤسسة برامج تدريبية ملائمة					

					للتعامل مع نظم وبرامج المعلومات	
					أثق بنظم المعلومات المستخدمة في المؤسسة	10
قواعد البيانات						
					تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	11
					تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	12
					تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	13
ملائمة البرامج المستخدمة						
					تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	14
					تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	15
					تتصف البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار	16
					تمتاز البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالحماية من التلاعب	17
شبكات الاتصال						
					تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	18
					تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	19
					تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	20
- أداء الموارد البشرية						
					تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في	21

					تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة
					22 تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية المهام طبقا لمعايير الجودة المطلوبة
					23 ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد
					24 ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة جودة الخدمات المقدمة
					25 ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القضاء على الملل والروتين في العمل
					26 تتبنى المؤسسة برامج تطويرية لمواكبة الركب والحصول على مهارات جديدة
					27 بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح لدى العاملين مهارات كافية لإنجاز المهام المطلوبة
					28 بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت كافة الموارد المتاحة مستغلة أثناء تأدية الوظيفة
					29 ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القدرة على حصر البدائل المتاحة في المواقف التي تحتاج إلى إتخاذ قرار
					30 بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت أمتلك أساليب تأثيرية
					31 تعمل الإدارة على إكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
					32 يساهم اتصال العاملين مع بعضهم إلكترونيا في العمل على الإبداع
					33 ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعبير عن أفكارى الجديدة بثقة

					بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح لدي الشجاعة للقيام بأعمال إبداعية	34
					بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح لدي الرغبة في تقديم مقترحات وأساليب جديدة تساعد في أداء العمل	35
					ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إيجاد الحلول الإبداعية للمشكلات المستعصية	36

الملحق رقم 2: الهيكل التنظيمي للجامعة



الصفحات	العناوين
I	الإهداء
III	شكر وتقدير
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
VIII	قائمة المختصرات
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية
3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
3	الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا الاتصال
3	الفرع الثالث: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
4	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
4	المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
5	المطلب الرابع: مزايا ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
7	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول إدارة الموارد البشرية
7	المطلب الأول: تعريف إدارة الموارد البشرية
7	المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية
9	المطلب الثالث: أهمية و أهداف إدارة الموارد البشرية
9	المطلب الرابع: التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية
10	المبحث الثالث: تحسين الأداء
10	المطلب الأول: مفهوم الأداء وعناصره
12	المطلب الثاني: محددات الأداء
12	المطلب الثالث: قياس فاعلية أداء الموارد البشرية
13	المطلب الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تحسين أداء الموارد البشرية

15	المبحث الرابع: واقع الدراسات السابقة من الدراسة الحالية
15	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
16	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
17	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
19	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأثرها على أداء الموارد البشرية
21	تمهيد
22	المبحث الأول: الإطار النظري لجامعة قاصدي مرباح
22	المطلب الأول: تعريف و نشأة جامعة قاصدي مرباح ورقلة
25	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة والأقسام التابعة له
28	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
28	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
29	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
30	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
30	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
30	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
41	خلاصة الفصل
43	الخاتمة
46	قائمة المراجع
48	الملاحق
56	فهرس